

# Ankenævnet for Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96598:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab  
Parallelvej 17  
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 10/3 2021 til nævnet bl.a. anført:

**"Kort redegørelse for sagen**

Her følger først min klage til Danica.

'Kære Danica, Klage over garanti ordning på min pensionsopsparing. Jeg har aldrig bedt om en ændring til garantiordning og er dermed heller ikke bekendt med konsekvenserne af en garantiordning. En garantiordning vil også være en meget dårlig rådgivning ud fra min alder, min økonomi og mine indbetalinger. I kan se, at jeg indsætter 26% - 27% af min løn på pensionsordning, idet jeg ønsker at have en god pensionist tilværelse. Jeg tillader mig for god ordens skyld nedenfor at skrive forskellen i afkast på garantiordning og alternativ ordning uden garanti (fuld sammenlignelige ordninger).

| År   | Min ordning afkast | Alternativ ordning uden garanti afkast |
|------|--------------------|----------------------------------------|
| 2018 | -3,0%              | -5,8%                                  |
| 2019 | 8,0%               | 17,3%                                  |
| 2020 | 0,9%               | 8,5%                                   |

Jeg forventer fuld kompensation for ændring i min ordning til garantiordning, som jeg har aldrig har bedt om. Jeg har d.d. fået slettet garantiordning. Jeg ser frem til at høre fra jer. Med venlig hilsen ...'

Jeg har talt med 3 personer i Danica som alle erkender, der er sket en fejl senest Danica pensionsrådgiver ... den 8. marts som siger nu må vi se fremad og der er sket en fejl, da vi talte min pensionsordning igennem igen.

Jeg vil henvise til JP Erhverv den 5. februar 2021 'Danica-fejl havde nær kostet kunde hundredtusindevis af kroner i tabt afkast', hvor Danica erkender, at de ved en fejl havde flyttet en kunde over i garanti mod tab på sin pensionsordning, da han blev 55 år – jeg var på det tidspunkt hvor min pensionsordning blev lavet om til garanti kun ... år. Det er fuldstændig det samme, jeg har oplevet.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Jeg ønsker efterbetalt mistet afkast."

I brev af 6/4 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen omhandler, hvorvidt klageren skal kompenseres for manglende afkast 2018-2020 på sine pensionsaftaler investeret i Danica Balance med garanti.

Klageren baserer i al væsentlighed sin klage på, at han aldrig har bedt om eller været orienteret om, at han har en ordning med garanti.

Det fremgår imidlertid på side 6 i det som **Bilag A** fremlagte referat fra rådgivningsmøde 25. juni 2013, at klageren aktivt har valgt et pensionsprodukt, hvor garantien skulle tilkobles 12 år – og ikke de af Danica den gang normalt anbefalede 10 år – før det forudsatte pensioneringstidspunkt ved alder 65 år. Dette kan læses ud fra oplysningen om, at der var aftalt 'Investeringsudløb ved alder 63 år'. Virkningen af garantien og garantiperioden er beskrevet således:

*'Du har valgt et markedsrenteprodukt med en 10-årig garanti i opsparingsperioden (o.a. dvs. fra alder ...-... år) og garanti i hele udbetalingsperioden (o.a. dvs. fra alder 63 år). Det betyder, at du er sikret værdien af din opsparing på det tidspunkt, hvor garantien begynder, samt dine indbetalinger under garantiperioden. I udbetalingsperioden er du endvidere garanteret en minimumsudbetaling.*

*I garantiperioden angiver investeringsmåden den maksimale andel af aktier, som din pension kan være investeret i – det kan betyde, at aktieandelen i perioder kan være væsentligt mindre for at opretholde garantien.*

*Du har valgt, at dine udbetalinger kan begynde før det aftalte pensionstidspunkt (o.a. 63 fremfor 65 år) uden at garantien bortfalder. Det indebærer, at beholdningen af aktier reduceres tidligere, end hvis dette ikke var valgt.'*

Klageren har dermed været godt orienteret såvel om sit konkrete valg af garanti som om de investeringsmæssige konsekvenser, når garantiperioden begynder.

Klagerens valg af garantiproduktet er fsv angår aftale ...78 (hovedaftalen) bekræftet med den pr. 5. juli 2013 fremsendte dækningsoversigt, hvor den relevante del fremlægges som **Bilag B**.

Klagerens valg af garantiproduktet er fsv angår aftale ...55 (mindre fripolice) bekræftet med den pr. 12. december 2013 fremsendte dækningsoversigt, hvor den relevante del fremlægges som **Bilag C**. I bilaget indgår også den relevante del af investeringsbetingelserne, hvor garantiens virkemåde er nøje beskrevet.

Inden garantien trådte i kraft ændrede klageren (bidragsforhøjelse) sin hovedaftale ...78 og modtog med en ny dækningsoversigt på ny orientering om garantien. Den relevante del af ændringsmeddelelsen fra 28. februar 2017 fremlægges som **Bilag D**.

Da klageren blev ... år, startede garantiperioden som aftalt 1. december 2018. Forinden blev klageren orienteret herom med to enslydende breve af 1. oktober 2018, der fremlægges som **Bilag E** og **Bilag F**. Også her blev klageren grundigt orienteret om garantiens virkemåde – herunder navnlig omlægningen til færre offensive investeringsaktiver. Klageren blev endvidere i Bilag E og F vejledt om, hvor let det var at frakoble garantien.

Klageren skrev til selskabet 18. februar 2021, **Bilag G** med stort set samme argumentation, som han nu fremfører for ankenævnet, og jeg svarede 25. februar 2021 klageren som selskabets klageansvarlige, **Bilag H**. For fuldstændighedens skyld skal oplyses, at det af klageren fremlagte brev fra mig af 4. marts 2021 er et svar på klagerens henvendelse af 1. marts 2021, **Bilag I**. Min kollega ... bestrider, at han skulle have erkendt, at selskabet har begået fejl eller ydet dårlig rådgivning.

Afslutningsvis bestrides det, at klageren har dokumenteret at have lidt det hævdede tab."

Klageren har i mail af 13/4 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

**"Kommentarer til Danicas svar.**

Side 1. Nej jeg har ikke aktivt valgt et produkt, jeg har fulgt Danicas anbefaling.

Side 2. Nej jeg er ikke blevet godt orienteret om garanti da jeg har fuldt Danicas anbefaling.

Side 2. Korrekt at [selskabets medarbejder] ikke har erkendt fejl (har jeg heller ikke skrevet), men da min pensionsordning blev lavet om erkendte begge i Danicas 'call center' der er sket en fejl da jeg ringede ind.

8. marts talte jeg med Danicas pensionsrådgiver ..., fordi vi gik min ordning igennem for at være sikre på, at jeg nu har den ordning, jeg hele tiden har ønsket. [Pensionsrådgiver] erkendte, der er sket en fejl og sagde i tlf. 'Der er sket en fejl og nu må vi se fremad'. Hvilket jeg har sendt pr. mail til ..., Danica pension den 11. marts. Jeg skriver i samme mail, at jeg har tilladt mig at optage vor samtale. 23. marts får jeg svar fra Danica Pension, at der kan manipuleres med optagelsen. Det er min opfattelse, at Danica ikke tillægger [pensionsrådgivers] udtagelser nogen værdi. (Jeg har siden bedt om en undskyldning fra Danica Pension for at de tillader sig at stille spørgsmålstejn ved min integritet – den har jeg fået af ... den 26 marts).

Bilag A side 3 Hvis du mister din erhvervsevne står der: 'Du ønsker mest mulig af din indbetaling skal ske til pensionsopsparing'.

Bilag A side 4 Ved dødsfald står der: 'Du ønsker mest mulig af din indbetaling skal ske til pensionsopsparing'.

Forsikringer i bund og mest muligt til mig – det er helt i tråd med at jeg højst mulig opsparing – og derfor fejl og meget dårlig rådgivning, at der var en garantiordning."

Selskabet har i mail af 14/4 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Med den eneste tilføjelse, at det bestrides, at nogen medarbejder i Danica Pension skulle have erkendt telefonisk over for klageren, at selskabet har begået en ansvarspådragende fejl, fastholdes det tidligere fremførte."

I mail af 19/4 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg bestrider skriv af 14 d.m., hvor Danica ikke vil erkende at 3 ansatte i Danica pension uafhængigt af hinanden har erkendt, at der er sket en fejl. Det første jeg spurgte [pensionsrådgiver], den 8. marts var, om han var forberedt til mødet og det svarede han ja til og siden siger han så: 'Der er sket en fejl og nu må vi se fremad'."

Jeg har ikke yderligere indlæg – kernen er, at der har været en fejlrådgivning fra Danicas side."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af møderapport af 25/6 2013 fremgår bl.a.:

## "Møderapport

Vi har i dag aftalt følgende:

...

### Når du får din pension udbetalt:

Årlig udbetaling i 10 år fra 65 år (garanteret).

\*

Årlig livsvarig udbetaling fra 65 år.

\*

\* Pensionsdækningerne er placeret i Danica Balance.

...

### Behovsanalyse

På de følgende sider kan du se en mere detaljeret beskrivelse af de behov for dækninger, som du har beskrevet, og som pensionsløsningen er baseret på. Du bør læse møderapporten grundigt igennem og kontakte Danica Pension hurtigst muligt, hvis der er noget, du er i tvivl om.

...

### Når din pension bliver udbetalt

...

### Behov

Dit behov er ikke gennemgået, fordi vi har snakket om grunddækningens størrelse og det mener du er passende. Du ønsker mest muligt af din indbetaling skal ske til pensionsopsparingen.

...

### Valgt pensionsprodukt

#### Danica Balance

Du har valgt, at 15,00 procent af din løn skal placeres i Danica Balance på følgende vilkår.

- Med 10 årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden
- Investeringsudløb ved 63 år
- Investeringsmåde: Middel aktieandel

Ved Middel aktieandel er aktieandelen på ca. 90 procent, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter mindskes aktieandelen løbende, og andelen af obligationer øges. Du kan se mere om, hvordan fordelingen mellem aktier og obligationer vil være i opsparingsperioden på [danicapension.dk](http://danicapension.dk) eller i Din Netpension.

Du har valgt et markedsrenteprodukt med en 10-årig garanti i opsparingsperioden og garanti i hele udbetalingsperioden. Det betyder, at du er sikret værdien af din opsparing på det tidspunkt, hvor garantien begynder, samt dine indbetalinger under garantiperioden. I udbetalingsperioden er du endvidere garanteret en minimums udbetaling.

I garantiperioden angiver investeringsmåden den maksimale andel af aktier, som din pension kan være investeret i – det kan betyde, at aktieandelen i perioder kan være væsentlig mindre for at opretholde garantien.

Du har valgt, at dine udbetalinger kan begynde før det aftalte pensionstidspunkt, uden at garantien bortfalder. Det indebærer, at beholdningen af aktier reduceres tidligere, end hvis dette ikke var valgt."

Af brev af 5/7 2013 fra selskabet til klageren vedlagt dækningsoversigt pr. 1/4 2013 for forsikringsnr. ...78 fremgår bl.a.:

**"Din Danica Balance-pension**

Vi har oprettet din pensionsordning fra 1. april 2013.

Derfor får du her

- \* et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- \* en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder
- \* forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Balance

...

**Dækningsoversigt**

...

**Sådan investerer vi din pensionsordning**

Vi investerer efter den investeringsmåde, du har valgt i Danica Balance.

Du har valgt investeringsmåde: Middel aktieandel.

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

**Garanti mod negativt afkast**

Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.12.2018 (... år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start 01.12.2018 og dine efterfølgende indbetalinger – fratrasket din betaling for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger.

Dermed er du sikret mod et samlet negativt afkast i garantiperioden, uanset hvordan det går med dine investeringer. Og hvis det opsparede beløb, når du pensioneres, er større end din garanterede opsparing, vil din udbetaling blive fastsat ud fra det opsparede beløb.

Det, du betaler for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger mm., kan ændre sig, men i garantiperioden er der en øvre grænse for de omkostninger, som kan indgå, når vi beregner din garanterede opsparing. Læs mere i investeringsbetingelserne for Danica Balance.

Du skal være opmærksom på, at garantien ikke gælder, hvis du får udbetalt din pension før det aftalte tidspunkt.

Investeringsudløbet er 01.12.2028. Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af aktier og obligationer på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter.

Du kan rykke tidspunktet for udbetaling helt frem til investeringsudløbet, uden at du mister din garanti.

### **Hvad koster det at ændre din Danica Balance?**

Hvis du ønsker at til- eller fravælge garantien, ændre din investeringsmåde eller ændre investeringsudløb, skal du betale for ændringen. Læs mere i bilaget 'Priser for Danica Balance'.

### **Omkostninger i investeringsfonde**

Du kan se dine investeringsomkostninger på kontooversigten i netpension.

### **Betaling til garanti**

Du betaler løbende for at have garantien. Læs mere om prisen på [danicapension.dk](http://danicapension.dk). Ændrer vi betalingen til garanti, bliver det anmeldt til Finanstilsynet."

Dækningsoversigt pr. 1/12 2013 for forsikringsnr. ...55 og dækningsoversigt pr. 1/3 2017 for forsikringsnr. ...78 indeholder tilsvarende oplysninger om pensionsordningens garanti mod nedsat afkast.

Selskabet har i breve af 1/10 2018 til klageren bl.a. anført:

### **"Tilknytning af garanti på din Danica Balance-pension**

Garantiperioden på din pension starter den 1. december 2018.

Den 1. oktober 2018 var din opsparing ... kroner, og du kan se den garanterede del af beløbet i netpension.

Når garantiperioden begynder, angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan investere i fonden DP Offensiv, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi kan altid vælge at investere mindre af din opsparing i DP Offensiv, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Har du en investeringsmåde, hvor andelen af DP Offensiv er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, bliver du automatisk overført til den investeringsmåde, der kan investere mest muligt af din opsparing i DP Offensiv i garantiperioden.

Du kan læse mere om, hvordan vi plejer din opsparing i garantiperioden på [www.danicapension.dk](http://www.danicapension.dk) og følge fordelingen af investeringerne på din opsparing i netpension.

Husk, at du kan få din pension justeret løbende, så den hele tiden passer til dine behov – du skal blot kontakte os. Du kan også til- og fravælge garantien og ændre investeringsmåden via netpension eller Danske Netbank."

I mail af 1/3 2021 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg er d.d. blevet ringet op af jeres ... på dine vegne – ... informerede at, I vil kigge på min klage endnu engang. Herunder bl.a. en stillingtagen til jeres rådgivning og en revurdering af jeres afgørelse. Endvidere laver I min pensionsordning med det samme uden omkostninger, idet jeres medarbejder erkender, der er lavet en fejl og en meget dårlig rådgivning."

Investeringsbetingelserne for Danica Balance indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

## **"Hvis du har valgt garanti**

Garantien kan gælde både i opsparingsperioden og i udbetalingsperioden. I opsparingsperioden er det en garanti mod negativt afkast og i udbetalingsperioden en garanteret udbetaling – se 'Særligt for pensioner med garanti' under 'Når pensionen skal udbetales løbende'.

Har du garanti i opsparingsperioden, vil du automatisk få garanti i udbetalingsperioden tilkoblet, når din udbetaling påbegyndes, hvis du har en pension, der skal udbetales løbende. Det er dog en betingelse, at du ikke begynder udbetaling før det aftalte investeringsudløb, som er det tidspunkt, hvor du tidligst forventer, at din pension skal udbetales. Du kan fortsat når som helst fra- og tilvælge garantien i udbetalingsperioden.

Ved til- og fravalg af garanti trækker vi et beløb for ændringen fra i din pension, se 'Priser for Danica Balance'. Det står i dækningsoversigten, om der er valgt garanti. I garantiperioden betaler du løbende for garantien – betalingen for garantien trækkes automatisk på pensionen. Prisen for garantien er ikke garanteret – vi kan ændre den ved at anmelde det til Finanstilsynet.

## **Garantien i opsparingsperioden**

Som udgangspunkt tilknyttes din pension en garanti, som begynder 10 år før det aftalte investeringsudløb. Du kan altid fravælge garantien – ligesom du kan vælge den til igen.

Du kan også vælge en garanti, hvor garantiperioden begynder, så snart vi har registreret dit ønske om at få tilknyttet garantien. Også her skal du selvfølgelig vælge et investeringsudløb.

Garantien i opsparingsperioden betyder, at saldoen på din pension på tidspunktet for udbetaling mindst har samme størrelse, som når garantiperioden begynder, plus efterfølgende indbetalinger og minus betalingen til forsikringsdækninger, garanti og bidrag til omkostninger. Hvis den opsparede saldo på udbetalingstidspunktet overstiger den garanterede saldo, fastsættes udbetalingen ud fra den opsparede saldo.

Garantiperioden løber fortsat fra investeringsudløbet og frem til det aftalte udbetalingstidspunkt. Det sker ved, at vi automatisk og gebyrfrit udskyder dit investeringsudløb for et år ad gangen. Det gælder naturligvis ikke, hvis du selv har udskudt dit investeringsudløb før datoen for det hidtidige investeringsudløb.

Du kan udskyde investeringsudløbet, dog ikke længere end til det udbetalingstidspunkt, vi har aftalt. I den forbindelse trækker vi et beløb i ændringsomkostning fra din pension, se 'Priser for Danica Balance'.

Du kan ikke rykke investeringsudløbet frem til et tidligere tidspunkt, uden at garantien falder bort.

Hvis pensionen udbetales før det aftalte investeringsudløb, falder garantien bort. Vær opmærksom på, at et nyt investeringsudløb som følge af en automatisk og gebyrfri udskydelse også er et aftalt investeringsudløb.

### **Garantien i udbetalingsperioden**

Garantien i udbetalingsperioden betyder, at du er garanteret en minimumsudbetaling i perioden, hvor din pension udbetales – se 'Særligt for pensioner med garanti' under 'Når pensionen skal udbetales løbende'.

### **Sådan investerer vi i garantiperioden**

Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde.

Har du en investeringsmåde i den ugaranterede opsparingsperiode, hvor andelen af offensive fonde er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, vil din opsparing, når garantiperioden begynder, automatisk blive overført til den investeringsmåde, der har den størst tilladte andel af offensive investeringsfonde med garanti.

Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af offensive investeringsfonde, så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov. Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden.

### **Hvis du fravælger garantien i garantiperioden**

Hvis du fravælger en igangværende garanti, skal du vælge en investeringsmåde."

### **Nævnet udtaler:**

Klageren har pensionsordning i markedsrenteproduktet Danica Balance med tilknyttet 10-årig garanti i opsparingsperioden og garanti i hele udbetalingsperioden. Garantien indebærer, at klageren i opsparingsperioden er sikret mod negativt afkast i den 10-årige periode, og at klageren i udbetalingsperioden er garanteret en minimumsudbetaling. Garantiperioden begyndte den 1/12 2018.

# Ankenævnet for Forsikring

9.

96598

Klageren har anført, at han ikke har bedt om ændring af sin pensionsordning til en garantiordning, og at han dermed heller ikke har været bekendt med konsekvenserne af en garantiordning. Han har blot fulgt selskabets anbefaling. Han har anført, at han har oplyst selskabet, at han ønskede højst mulig opsparing, og det er derfor meget dårlig rådgivning fra selskabets side, at han er blevet anbefalet en garantiordning. Han har videre anført, at flere af selskabets medarbejdere telefonisk har givet udtryk for, at selskabet har begået en fejl. Han kræver kompensation for mistet afkast i perioden 2018-2020.

Selskabet har anført, at pensionsordningen er blevet håndteret efter det aftalte, og at selskabet ikke har begået fejl eller ydet dårlig rådgivning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde en kompensation til klageren. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har begået fejl ved håndteringen af klagerens pensionsordning eller i relation til vejledning eller rådgivning af klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af møderapport af 25/6 2013, at klageren har valgt, at pensionsopsparingen skal placeres i Danica Balance med 10-årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden. Af dækningsoversigter pr. 1/4 2013, 1/12 2013 og 1/3 2017 fremgår det ligeledes, at klagerens pensionsordning er omfattet af garanti. Det må lægges til grund, at garantien er aftalt mellem klageren og selskabet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at garantiens virkemåde er beskrevet i møderapporten, dækningsoversigterne og investeringsbetingelserne. Selskabet har desuden ved brev af 1/10 2018 meddelt klageren, at garantiperioden skulle starte den 1/12 2018, og at klageren havde mulighed for at fravælge garantien, hvis han ønskede det. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har ydet klageren en utilstrækkelig vejledning om garantiens virkemåde og begyndelsestidspunkt.

# Ankenævnet for Forsikring

10.

96598

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han i forløbet – eksempelvis på rådgivningsmødet den 25/6 2013 – har givet selskabet sådanne oplysninger, at selskabet burde have rådgivet ham til at vælge en pensionsordning uden garanti. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning i forhold til oplysninger, som klageren har afgivet til selskabet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen